



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
DE LA EDUCACIÓN**

Gestión institucional y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa

N° 5122 José Andrés Rázuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de la Educación

**AUTORA:**

Br. Jesús Verde, Melissa Diana (ORCID: 0000-0002-0046-9220)

**ASESORA:**

Dra. Ibarguen Cueva, Francis (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**LIMA – PERÚ**

**2020**

### **Dedicatoria**

A mi familia por su apoyo incondicional y sosten en el esfuerzo por seguir avanzando en mi mejora profesional.

### **Agradecimiento**

A mi hija Sophia por ser la motivacion y fuente de inspiracion para seguir creciendo cada dia mas para que la vida nos depare un mejor futuro.

A mi amada madre y hermana quien con sus palabras que no me dejan caer para seguir adelante y perseverante a cumplir mis objetivos.

A mis compañeras quien sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas dando animos para culminar con éxito con el grado de Maestra en Administracion para la Educacion.

## **Página del jurado**

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Melissa Diana Jesús Verde, estudiante del programa de Administración para la Educación, de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada “Gestión institucional y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Razuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020”

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad e investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, agosto de 2020.



Br. Melissa Diana Jesús Verde

DNI. 47273081

## Índice

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Indice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	11
2.1 Tipo y diseño de investigación	11
2.2 Operacionalización de variables	11
2.3 Población, muestra y muestreo	12
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	12
2.5 Procedimiento	12
2.6 Método de análisis de datos	12
2.7 Aspectos éticos	12
III. Resultados	13
3.1. Resultados descriptivos	13
3.2. Resultados correlacionales.	16
IV. Discusión	19
V. Conclusiones	22

VI. Recomendaciones	23
Referencias	24
Anexos	28
Anexo 1: Matriz de consistencia	29
Anexo 2: Operacionalización de variables	34
Anexo 3: Ficha técnica de los instrumentos	36
Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos	37
Anexo 5: Certificados de validez de expertos	42
Anexo 6. Confiabilidad	56
Anexo 7: Base de datos	58
Anexo 8. Constancia de haber aplicado el instrumento	62
Anexo 9. Pantallazo de software turnitin	64

## **Índice de tablas**

Tabla 1 Niveles de variable gestion institucional y dimensiones	13
Tabla 2 Niveles de variable de calidad de servicio educativo y dimensiones	14
Tabla 3 Sistema de hipótesis de la investigación	16



## **Índice de figuras**

Figura 1	Niveles de percepción de la variable gestión institucional	13
Figura 2	Niveles de percepción de la variable calidad de servicio educativo	15

## **Resumen**

La investigación tiene el propósito de Determinar la relación entre la gestión institucional y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N°5122 José Andrés Razuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020, estuvo regida bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional, transversal. La población censal fue de 66 docentes, con instrumentos validados por expertos y una alta fiabilidad. Los resultados nos indicaron la existente alta correlación Gestión institucional y calidad de servicio educativo con: Rho de Spearman de 0,614 \*\* y una significación bilateral de ,000.

***Palabras clave:*** gestión, calidad, servicio, educativo, institución.

## **Abstract**

The research has the purpose of determining the relationship between institutional management and quality of educational service at Educational Institution No. 5122 José Andrés Razuri Estevez, Ventanilla, Callao, 2020, was governed under the quantitative, non-experimental, correlational, transversal design. The sample used was 66 teachers, with instruments validated by experts and high reliability. The results indicated the existing high correlation Institutional management and quality of educational service with: Rho de Spearman of 0.614 \*\* and a bilateral significance of, 000.

**Keywords:** management, quality, service, educational, institution.

## **I. Introducción**

A nivel mundial la educación ha tenido importantes reestructuraciones, convirtiéndose así en desafíos significativos para quien encabeza la dirección de las instituciones educativas, según Muñoz en el año 2015, observó que hay incapacidad para desempeñar adecuadamente sus funciones, inercias por parte de algunas autoridades como en la gestión educativa, reparto inadecuado de las oportunidades para insertarse al programa educativo, utilización ineficiente de recursos tanto humanos, financieros. El ministro del Banco Mundial mencionó que muchos de los países desarrollados deben invertir con mayor eficiencia en la capacidad de las personas e instituciones que tiene a cargo la educación de futuros profesionales. Para solucionar y mejorar dichos problemas los directivos responsables tendrán que tomar mayor interés al trabajo colegiado, desarrollando el talento humano, siendo el gestor de la institución educativa un mediador que ayuda a solucionar dificultades que se presentan en el ámbito laboral, reflejando una buena imagen, renombre y liderazgo con los compañeros de trabajo, de esta manera contribuir al progreso de la asistencia educativo.

Perú, no es ajeno al tema, en la encuesta de CADE realizada el año 2016 se mencionó que uno de los problemas de la educación es la poca calidad en los centros y la baja instrucción de sus maestros, por lo manifestado y por la ineficacia de su servicio, desigualdad en la educación, gestión deficiente, por falta de supervisión de parte del ministerio, por todo ello las instituciones tiene deficiencia en brindar un servicio de calidad. Para mitigar estas dificultades en Perú se desarrollan programas educativos que contribuya a mejorar la educación, un mejor manejo de los recursos humanos, así como también mayor oportunidad para sus miembros, a través de la buena interacción. Por lo cual es importante destacar que la gestión institucional, debe ser dirigida por profesionales cuyas capacidades y habilidades estén vinculadas a saber comunicarse, motivación, y las relaciones interpersonales.

Por lo cual es fundamental la gestión en los centros de educación pues permite ofrecer una calidad de servicio adecuado, en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Razuri Estévez del distrito de Ventanilla, durante la estadía se observó liderazgo ineficiente en la supervisión, acompañamiento y comunicación con las docentes de aula, poca comunicación con los progenitores. Falta de interés en la gestión, manejo y

cuidado de los recursos materiales, se evidenció un inapropiado clima institucional, las docentes referían “directivo siempre ausente, y docentes que no realizan bien su trabajo” este malestar afecta a toda la comunidad educativa como consecuencia mala calidad de servicio que se ofrece a la población, estos sucesos reflejan el poco manejo de relaciones interpersonales y poca práctica de valores institucionales. El valor de la calidad de servicio determina la condición del logro de metas institucionales, con una misión y visión organizacional compartida, por lo cual, los gestores deben conservar las buenas relaciones interpersonales, con un trato afectivo y asertivo.

Por ende, la presente investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad de servicios educativo en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Razuri Estévez, Ventanilla-Callao, 2020”.

Al respecto investigaciones internacionales como Delgado (2019) en su artículo, mencionó que, al existir una comunicación efectiva y un buen vínculo con la institución, los padres comprenden mejor la estrategia y el plan de estudios por ende el avance que tienen sus hijos, cooperando a que se sientan más acogidos y satisfechos con la calidad de la enseñanza, incluso puede motivar a continuar con sus estudios, aquellos que no terminaron su formación educativa. Por otro lado, García, Juárez y Salgado (2018) en su artículo mencionaron que los gestores educativos tienen una tarea importante por realizar, para lo cual deben formarse como tales, pues son los gestores que promuevan una educación de calidad. Así mismo Flores (2018), al finalizar el estudio concluyó de que hay una relación relevante ( $p= 0,000$ ,  $r=0,69$ ) debido a que 85 % de docentes mencionan que el clima laboral en la institución es buena porque el directivo realiza periódicamente reuniones interacción entre todo el personal.

Por otro lado tenemos a Santiago (2017), en su artículo en la ciudad de México indicó que para poder determinar los elementos de gestión institucional que contribuye efectivamente al progreso de la educación, es necesario en primer lugar definir aquellos elementos que impactan para el desarrollo de enseñanza dentro del aula, así mismo Castro y Morales (2015) en su investigación hicieron mención de que los directivos son los encargados de crear buenas condiciones tanto para que el espacio físico así como el ambiente escolar sean efectivos y eficientes al punto de favorecer el

proceso de aprendizaje y sentirse cómodo en el camino de adiestramiento; esto debido a la investigación realizada donde concluyeron que para obtener beneficio de calidad se debe considerar en un 24.4% de en el aspecto físico, un 9% el aspecto socioemocional 42,6% la institución debe poseer docentes con altos valores y características positivas, un 24%, debe tener mobiliario material didáctico e infraestructura

Igualmente estudios nacionales como, Quispe (2018) en su tesis, busca determinar la relación de dos variables, tuvo como muestra 79 docentes, para poder realizar el proceso de recojo de evidencia utilizó la encuesta, donde concluye que existe relación significativa obteniendo un nivel de correlación muy alta la rho 0,801 ; entre las variables de análisis, pues se observó que un porcentaje mayoritaria de maestros distinguen que la gestión pedagógica tiene deficiencias para organizar o tramitar los ambientes de aprendizaje y el desarrollo correcto de la pedagogía que permiten que los aprendices obtengan competencias.. Por otro lado Ramos (2018) en su investigación , tuvo como población censal a 49 docentes, el motivo de estudio fue establecer un vínculo entre las unidades de análisis, para el recojo de evidencia utilizó el cuestionario, encontrando una relación significativo , obteniendo alta correlación (rho 0,69);tanto del clima institucional y gestión institucional, pues se rescata de los resultados que un 64.4% de los maestros se dan cuenta que la gestión institucional es bueno, por lo tanto un 85,7% de los encuestados manifiestan existe un clima institucional bueno.

Entendiendo que a mayor gestión pedagógica se obtiene mejor calidad en la educación. para corroborar observó el trabajo de Hurtado (2017) quien realizó una investigación buscando establecer la relación que existen entre las dimensiones, tuvo como muestra de 80 participantes, finalizó mencionando que la gestión institucional se vincula notablemente con la calidad de servicio en la institución T.A.E., con 0.893 nivel de correlación, mencionó que encontrando una fuerte vínculo entre los dos variables pues la mayor parte de maestros estiman que el servicio en la escuela es malo atribuyendo a la mala gestión institucional.

Por otro lado, Elliot (2017) busco comprobar si la gestión educativa tuviera alguna vinculación con la variable calidad de servicio en los colegios, luego de una indagación profunda de ambas variables y aplicar una encuesta. Llegó a la determinación

que hay una vinculación muy importante con la gestión educativa y variable calidad educativa, con el mismo punto de vista tenemos a Ríos (2017) en su indagación sostuvo como propósito primordial definir la relación de la gestión organizativa con el desempeño laboral; tuvo como muestra 15 colaboradores, el trabajo de investigación considero un diseño descriptivo correlacional, así mismo para obtener información se empleó una encuesta, el trabajo se pudo determinar que las variables, se encuentran significativamente relacionada en un nivel medio, con un valor del “Rho” es de 0,575.

Sin embargo, Concepción (2017) buscó relacionar gestión administrativa con satisfacción laboral de los maestros, el ejemplar estaba constituido por 27 trabajadores de la I.E. N° 32318 se utilizó dos el instrumento de cuestionarios para medir la apreciación de satisfacción laboral, los resultados mencionaron que hubo una vinculo medida tanto para con gestión administrativo y satisfacción laboral de los maestros ( $Rho = 0,667$ ). Pues manifiestan poca eficiencia en la gestión del directivo, según la percepción de los docentes es que el directivo quien encabeza la institución debe priorizar que los docentes estén satisfecho y cómodo en su lugar de trabajo.

Diversas investigaciones recomiendan al directivo tener mayor seguimiento y motivación para que los integrantes de la institución se comprometan a mejorar el servicio que brindan a los estudiantes, manteniendo una población relativamente alta.

Existen muchas percepciones sobre la gestión institucional, por su parte Martínez (2012), para contribuir con el tema alude que gestión Institucional es una capacidad de generar buenas relaciones entre los agentes educativos, los mecanismos de comunicación, métodos, procedimientos, el estilo de liderar, así como la capacidad de articular los recursos para lograr los metas que se han propuesto inicialmente. Coincidiendo con , Alles (2017) quien refiere que gestión consiste en la disposición estratégica de diversas capacidades, habilidades y recursos de la institución, queriendo darnos a entender que el gestor que lidera la institución necesariamente debe poseer las diversas competencias que permitan el desenvolvimiento efectivo, así mismo Alvarado (1999) sostuvo que la gestión es la acumulación de métodos, herramientas , y medios que se lleva a cabo en la institución del mismo modo Para Farro (2001), explica que es aptitud que posee una institución para promover y poner en funcionamiento un

determinado plan a partir de los fondos que tiene la institución, esto luego de realizar la planeación correspondiente, priorizando las necesidades que se debe plantear en los documentos de gestión escolar.

Para muchos expertos en el campo manifiestan que la base de una buena gestión institucional es una organización eficiente, conducción por una persona competente, actualizado, preparado y con valores éticos, transparentes para dar uso correcto de los recursos económicos internos y externos.

Para algunos autores como Villareal (2015), menciona que es un instrumento para llegar a una eficacia, quiere decir, organizar los actos direccionados a la obtención de metas, así mismo ser un medio para progresar con firmeza en el logro de los fines educativos. Por lo tanto, podemos decir que la gestión institucional es un sistema, donde se planifica, orienta, estructura y realiza el funcionamiento de un servicio educativo de acuerdo a la realidad de cada sociedad, con un único objetivo, de ofrecer mejorar la prestación de servicio, alcanzando la calidad, donde promueve a sus docentes impartir una enseñanza de calidad así mismo fomenta en los estudiantes obtener los aprendizajes de acuerdo a su realidad considerando sus necesidades y características.

Martínez (2012) dimensiona la gestión en 4 dimensiones que deben tener en cuenta para una labor eficiente. En la dimensión Pedagógica Curricular refiere que es aquello en donde los docentes tendrán que facilitar, organizar y asegurar una conexión y lazo entre el estudiante y el conocimiento; por su parte Marconi (2016) considera principalmente que son acciones propias de la institución para fomentar el vínculo de los miembros que laboran y el conocimiento, quienes harán que el desarrollo de enseñanza aprendizaje sean más efectivo, poniendo en marcha las diversas teorías, modelos, estrategias que se deben movilizar en su práctica diaria.

En cuanto a la dimensión organizativa menciona que es un conjunto de actividades relacionadas con el servicio burocráticos que ejecuta el directivo. Consiste en organizar y facilitar los diferentes recursos escolares con la finalidad de garantizar que la educación se ejecute de manera correcta y apropiada. Por su parte Marconi (2016), se refiere a implementar y proveer de qué manera la institución educativa está siendo guiada



tanto en el ambiente estudiantil y profesional y correcta interacción entre las instituciones aledañas; para la dimensión administrativa refiere que es un grupo de actividades que permiten la marcha de la institución, coordinando permanentemente con el personas, tareas, tiempo, recursos, materiales, designaciones sus tareas y responsabilidades, seguimiento en su trabajo ; por su parte Marconi (2016) mencionó que se asocia con las acciones que deben promover y lograr para ofrecer adecuadamente los materiales utilizables, los cuales pueden ser: personas, tangibles y financiero; logrando de esta manera obtener los objetivos propuestos por la institución, para ello también se puede lograr con negociaciones y peticiones que el gestor debe realizar.

Con relación a la dimensión comunitaria se refiere al modo como la escuela conocen y comprende la realidad social de sus zonas las necesidades, condiciones y demandas; así mismo Marconi (2016), menciona que son actividades que promueven la interacción constante de la comunidad educativos en los diversos eventos y sucesos donde se convoca tanto para la toma de decisión como para fomentar la cultura, con la intención de involucrar a la comunidad en la marcha de aprender.

Por otro lado, según MINEDU, con referencia a la calidad de servicio educativo menciona que es el punto ideal que las instituciones debe promover, buscando que los aprendizajes logrados sirva para poder enfrentar los retos que pueden surgir en el camino de la modernidad y a lo largo de la vida, por otro lado, la UNESCO menciona que la calidad es el medio que toda persona debe lograr para desarrollarse a plenitud y fortaleciendo sus competencias y valores, por otro lado la OCDE (2011) nos menciona que es aquel que garantiza a todas las personas la consecución de saberes, capacidades, destrezas y actitudes imprescindibles para prepararlos para vida, así mismo Martínez, (2010) nos menciona que el currículo nacional debe ser acomodados a los requerimientos personales de los aprendices y de la sociedad.

Para poder tener una institución donde practiquen el servicio eficiente y de calidad, se debe fomentar el progreso de los estudiantes en los diversos aspectos como lo intelectual, social, moral y emocional, considerando su individualidad, característica, nivel socioeconómico, la situación familiar y los conocimientos previos (Mortimore, 2005) . De este modo la orientación de calidad de servicio para la educación

tendrá la mirada de sacar adelante a la totalidad de los estudiantes a partir de sus posibilidades individuales más no estará abocado en obtener buenos resultados a partir condiciones favorables como infraestructura, equipamiento tecnológico, en esta mirada se debe acentuar la calidad de los procesos escolares, y obviar ponerle una valoración numérico a los resultados que se consigue, esta conceptualización lo puede reforzar, Canales (2009), Zurita (2011), de acuerdo a Cuevas y Díaz (2008), Senlle y Gutierrez (2005) mencionaron que no es un logro que se queda estático, si no es un camino de constante cambio y mejora continua, esto se desarrolla a medida que la persona recorre los centros de estudio que tiene implantado una buena organización y un sistema de calidad.

Para Sarrañana (2004), significa que las instituciones educativas tienen que estar en permanente mejora, tomando en cuenta a la comunidad. Quiere decir que es un desafío tanto personal como profesional, así mismo la calidad debe ser una formación permanente que debe estar en cada uno de nosotros como un principio de justicia o una cultura de vida donde nos preocupemos en desarrollar comportamientos y actitudes que nos promueva a servir y brindar satisfacción a los demás de manera eficiente y eficaz, Montoya (2009); así mismo MINEDU menciona que la calidad es el punto más alto de formación que tiene que buscar toda las personas para afrontar retos de los cambios de la actualidad, ejerciendo su ciudadanía y continua aprendizaje, por otro lado Gonzales y Espinoza, (2008) nos hace entender que brindar un servicio con alta calidad educativa es un modelo que implica compromiso de la totalidad de los integrantes que trabajan en la institución para generar un servicio óptimo al usuario. La calidad es un grupo de cualidades y particularidades de un servicio, producto o resultado, que cumple los requisitos fijados por el consumidor, habitante o el beneficiario de los mismos.

Luego de haber visto las definiciones referentes sobre la calidad en la educación; podemos decir que no es más que poner en marcha los valores éticos de los agentes de la educación, satisfaciendo las carencias y deseos de los alumnos y padres, esto lo lograra con constante actualización de la labor docente y la implementación de un sistema organizacional de calidad de la institución.

MINEDU, (2013) hace mención que, para llegar a una calidad, se tiene que considerar la eficacia, eficiencia y pertinencia; entendiendo por eficiencia según Torres, (2017) es la utilización de manera impecable los recursos tanto materiales como personas donde se movilizan en bien de conseguir las metas propuestas, por otro lado, Robbins, (1932), menciona que la eficiencia tiene que ver con la utilización de manera adecuada, correcta de los recursos y los procesos para cumplir un cargo designada. Pesantez, (2011) esta dimensión ejecuta una doble finalidad: por un lado, se inclina en vincular la utilización de manera correcta de los recursos en el avance de los procesos; por otro lado, favorece en posicionar un enlace entre los procesos llevados y los resultados obtenidos.

Minedu (2013), al hablar de eficacia propone su modelo donde considera al enfoque de derecho, admite la implementación donde los gestores evalúa los resultados y abren paso un aprendizaje de cálida. Por otro lado, Piscoya, (2012) menciona que es la adquisición específico de los resultados de aprendizaje, quienes deben seguir al pasar el periodo conforme a las metas planteadas de cada institución educativa, así mismo Para León (1999), nos dice que es la obtención de resultados según los propósitos y objetivos planteadas por los aprendices y graduados, la institución obtiene buenos resultados de sus estudiantes, si la institución educativa consigue que sus alumnos estudien lo que corresponde, esto posibilita consolidar el nexo entre los objetivos y la meta planteada con los resultados. Entonces podemos decir que la eficacia se puede puntualizar como la capacidad de un sistema educativo para conseguir que la totalidad de sus estudiantes estén calificados de obtener los metas planteadas.

Las instituciones eficientes muestran como particularidad principal de su gestión en la manifestación de su trabajo en el área educativo, en ella se desplegar una dinámica escolar donde se edifican habilidades pedagógicas que ocasionan rendimientos eficaces, relevantes y eficientes.

Sandoval (2014) identificó siete causas como los más vinculados con la eficacia de las instituciones: el proceso de control de los estudiantes, el ambiente proporcionado a éstos, su implicación y desarrollo académico, el actuar de los docentes, la administración del aula y la administración de la organización del centro. En relación a este último factor y llegó a la concluir que las instituciones eficaces combinan un

liderazgo dinámico del director con la colaboración del grupo de los docentes, para Robinson (2007) para que las instituciones sean eficaces debe tener un directivo con un excelente liderazgo, docentes entusiastas, un clima laboral armonioso, aptitud para seguir fortaleciendo, realizar seguimiento frecuente.

Por otra parte, Piscoya (2012) en cuanto a la pertinencia refirió que los procesos formativos en las instituciones deben mantener congruencia al contexto y estar organizado en función a la singularidad y peculiaridad de los aprendices, la enseñanza es adecuando exclusivamente si se considera posición central del aprendiz, si da respuesta a la variedad, colectiva y cultural, con sus propios necesidades, particularidades y propios ritmos de estudio, entre otros. La definición refiere a las exigencias, que la educación debe ser más relevante para el individuo con diferente posición social como culturales, con distintos intereses y necesidades, de manera que podamos adquirir los diferentes temas de cultura internacional, nacional y particular, de esta manera formarse mejores individuos para la comunidad, mejorando su independencia, autonomía y afinidad. Blanco (2005) El concepto describe a las exigencias donde la enseñanza debe ser más relevante para el individuos con diversos estrato tanto sociales como culturales, así como también con diversas competencias y necesidades, la pertinencia designa el punto principal de la enseñanza es el alumno, por lo que es ineludible contempla su propia personalidad en los desarrollo de la enseñanza y aprendizaje.

Se formuló la interrogante: ¿Cómo se relaciona la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Razuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020?. La investigación se justificó en el aspecto teórico porque las teorías permitirán reforzar los conocimientos sobre los temas estudiadas tanto de las variables como las dimensiones, los que pueden ser apto para tomar determinaciones en posteriores planes de mejora para la institución, las conclusiones del trabajo podrán ser útil para iniciar otros proyectos que estén atraídos en la investigar a fondo y/o añadir información con respecto al tema tratado. En el aspecto práctico, como sabemos la investigación tubo el propósito de conocer la relación entre las variables de análisis, aspectos que inciden en el desenvolvimiento eficaz del personal, del mismo modo en la gestión, pues se considera que es útil en la interacción, tolerancia y progreso de las instituciones, así mismo es importante para el crecimiento particular del servicio

institucional y que ambos están unidos como un sistema para obtener buenos resultados en el desempeño efectivo del docente, así mismo se busca especificar el impacto que produce en la conducta tanto de directores, maestros y aprendices, con la manera cómo perjudica en la imagen del centro educativo. Con referencia al aspecto metodológico se aporta dos herramientas para el proceso de recopilación de datos que son concernientes a las variables y dimensiones de estudio. las cuales son aplicables a docentes de instituciones educativas públicas. Para los fines del presente estudio se determinaron su autenticidad y fiabilidad de los instrumentos, lo que licencia su uso para otras investigaciones que puedan considerar las mismas variables, pero diferentes poblaciones, contextos o diseños.

Se determinó la relación entre la gestión institucional y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Razuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020, Así como se probó la hipótesis: La gestión institucional se relaciona con la calidad de servicios educativo en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Razuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020. (Ver anexo 1 )

## **II. Método**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

El diseño de estudio es no experimental, transversal de tipo correlacional descriptivo; pues se efectúa sin la manipulación intencionada de los objetos de estudio y solamente se explican los acontecimientos en su entorno original, para analizarlos, tomando la muestra en un solo tiempo, para saber el grado de influencia o ausencia de ellas, estudia y compara el vínculo de acontecimientos y fenómenos de las variables, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En la investigación se utilizó como método el hipotético-deductivo pues se tiene la intención de establecer si la hipótesis es correcta o no, Según Carrasco (2009), tiene el enfoque cuantitativo con un estudio de tipo básico, puesto que la investigación pretende incrementar y ahondar la cantidad de saberes científicos que se encuentran sobre el tema.

### **2.2 Operacionalización de variables**

Para la operacionalización de la variable gestión institucional se tomó el instrumento de Asto (2018) que fue adaptado por el investigador compuesta por 21 preguntas divididas en cuatro dimensiones. La calidad de servicio educativo, el cuestionario fue elaborado por Asto (2018) adaptado, constó de 24 preguntas comprendidas en tres dimensiones. (Ver anexo 2).

En cuanto a la variable Gestión institucional se considera a Martínez (2012), quien alude que es una capacidad de generar buenas relaciones entre los agentes educativos, las acciones, formas de dirigir, normas y procedimientos, así como la capacidad de articular los recursos para lograr los metas que se han propuesto inicialmente. En cuanto a la calidad de servicio, se consideró al MINEDU (2013) quien refiere como el punto ideal de aprendizaje que toda persona debe lograr para poder confrontar los retos que se muestran en la realidad y a lo largo de la vida

### **2.3 Población, muestra y muestreo**

La reciente indagación se consideró una población censal, donde estuvo conformada por 66 docentes de la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Razuri Estévez del distrito de Ventanilla, Callao.

### **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

En cuanto refiere a las dos variables, se usó como técnica la encuesta que permitió establecer la relación que existe entre las unidades de análisis; El instrumento que se empleó es el cuestionario con 45 preguntas cerradas, que fue adaptada; dichos instrumentos fueron sometidos a la evaluación de 3 expertos quienes validaron los instrumentos verificando la fiabilidad de la misma (anexo 4), luego de ello se aplicó el cuestionario a 20 maestros con las particularidades de la muestra como prueba, esto con la finalidad de hallar la fiabilidad del instrumento. Saliendo en la variable gestión institucional Con Alfa de Cronbach (0,811) , con referencia a la segunda variable calidad de servicio educativo (0,835) (anexo5)

### **2.5 Procedimiento**

Se procedió a solicitar permiso al directivo encargado de la institución en análisis, para que pueda dar consentimiento y la autorización respectiva para la ejecución de la investigación, se elaboraron los instrumentos de manera online para enviar a los docentes de la institución, procediendo a realizar el recojo de información, enviando los cuestionarios a los docentes vía correo electrónico. Las referencias obtenidas se analizaron estadísticamente en Excel y spss 25.

### **2.6 Método de análisis de datos**

La metodología empleada para el estudio fue la organización y descripción de cifras en tablas y gráficos. Seguidamente utilizando el índice de Spearman para establecer las correlaciones.

### **2.7 Aspectos éticos**

La indagación del trabajo fue realizada teniendo mucha consideración hacia los trabajadores, protegiendo su anonimato y confidencialidad.

### III. Resultados

#### 3.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

*Niveles de variable gestión institucional y dimensiones*

Niveles	Gestión institucional		Dimensión organizativa		Dimensión administrativa		Dimensión pedagógica curricular		Comunitaria	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	20	30.3	18	27.3	23	34.8	23	34.8	21	31.8
Regular	29	43.9	31	47.0	28	42.4	25	37.9	23	34.8
Eficiente	17	25.8	17	25.8	15	22.7	18	27.3	22	33.3
Total	66	100,0	66	100,0	66	100,0	66	100,0	66	100,0

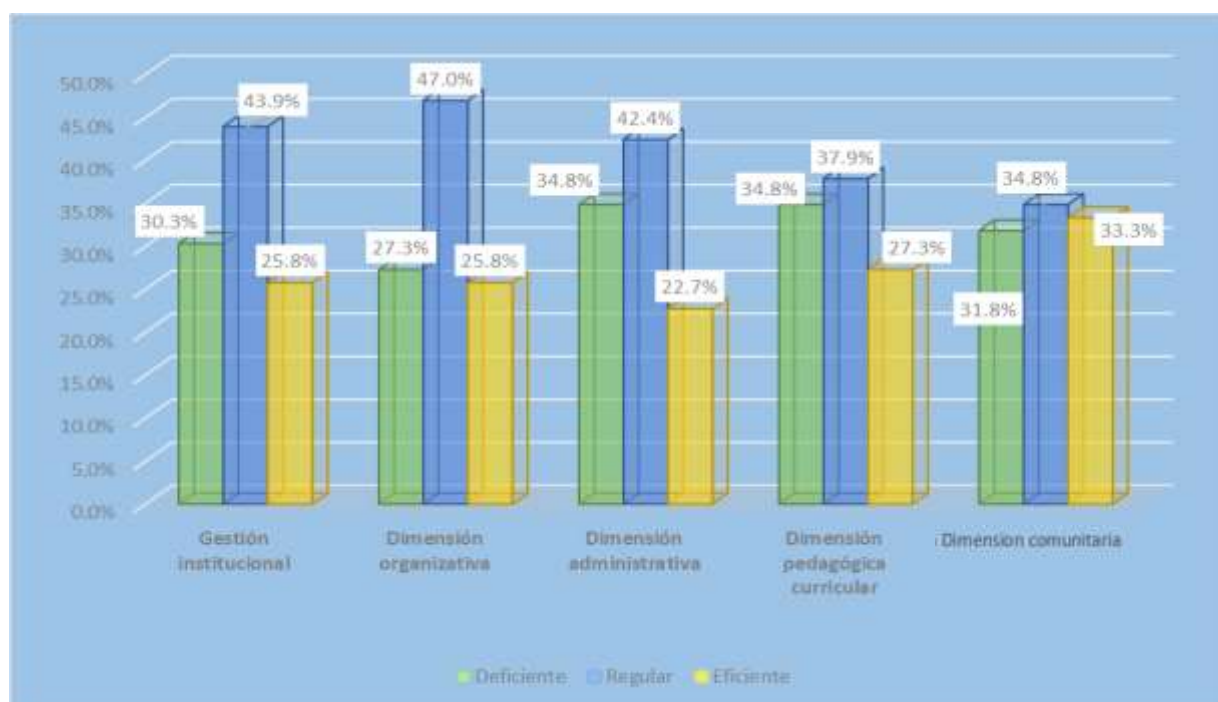


Figura 1 Niveles de percepción de la variable gestión institucional y dimensiones



Deficiente, el 43.9% los considera en regular y el 25.8% es considerado como eficiente; en la dimensión organizativa, el 27.3% lo considera deficiente, el 47.0% los considera en regular y el 25.8% es considerado como eficientes; en la dimensión administrativa, el 34.8% lo considera deficiente, el 42.4% los considera en regular y el 22.7% es considerado como eficiente; en la dimensión pedagógica curricular, el 34.8% lo considera deficiente, el 37.9% los considera en regular y el 27.3% es considerado como eficiente; en la dimensión participación social, el 31.8% lo considera deficiente, el 34.8% los considera en regular y el 33.3% es considerado como eficiente.

Tabla 2

*Niveles de la variable calidad de servicio educativo y dimensiones*

Niveles	Calidad de servicio educativo		Eficiencia		Eficacia		Pertinencia	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	18	27.3	24	36.4	18	27.3	23	34.8
Regular	27	40.9	31	47.0	26	39.4	20	30.3
Eficiente	21	31.8	11	16.7	22	33.3	23	34.8
Total	66	100,0	66	100,0	66	100,0	66	100,0

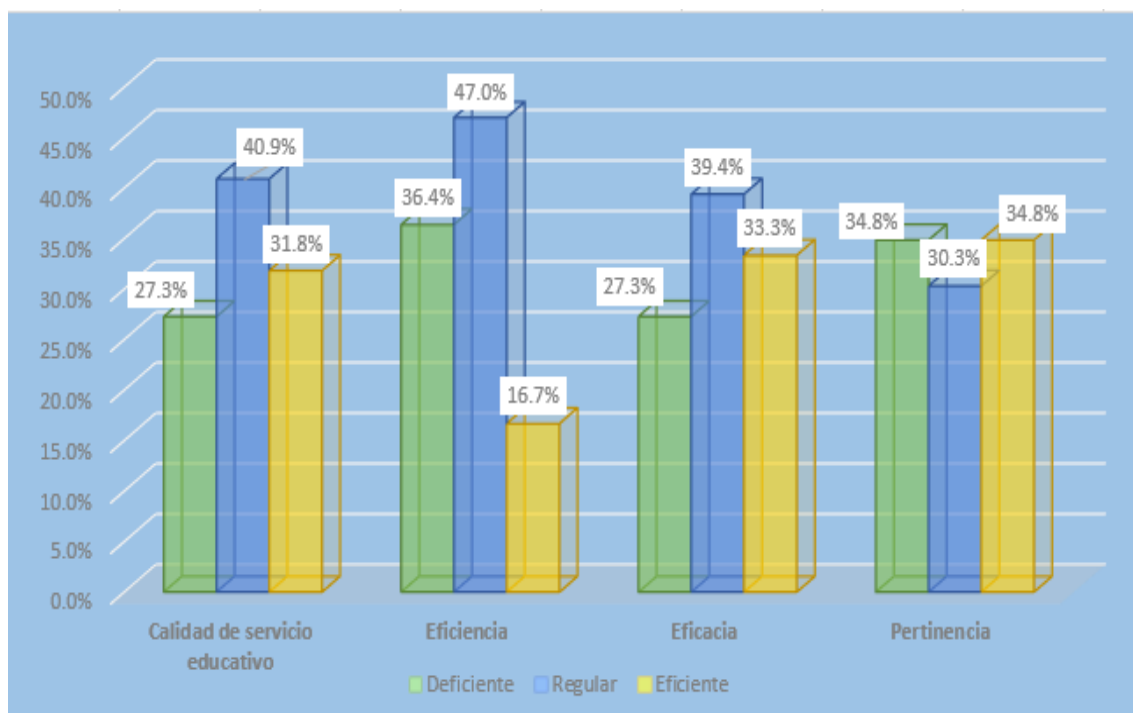


Figura 2 Niveles de percepción de la variable calidad de servicio educativo y dimensiones

La calidad de servicio educativo conforme a los maestros arrojaron que el 27.3% lo considera deficiente, el 40.9% los considera en regular y el 31.8% es considerado como eficiente; en la dimensión eficiencia, el 36.4% lo considera deficiente, el 47.0% los considera en regular y el 16.7% es considerado como eficientes; en la dimensión eficacia, el 27.3% valora como deficiente, el 39.4% los considera en regular y el 33.3% es considerado como eficiente; en la dimensión pertinencia, el 34.8% lo considera deficiente, el 30.3% los considera en regular y el 34.8% es considerado como eficiente.

### 3.2. Resultados correlacionales.

Tabla 3

*Sistema de hipótesis de la investigación*

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Gestión institucional * calidad de servicio educativo	,614**	,000	66	Alto
Hipótesis específica-1	Dimensión pedagógica curricular* calidad de servicio educativo	,602**	,000	66	Alto
Hipótesis específica-2	Dimensión organizativa * calidad de servicio educativo	,608**	,000	66	Alto
Hipótesis específica-3	Dimensión administrativa * calidad de servicio educativo	,595**	,000	66	Moderado
Hipótesis específica-4	Dimensión comunitaria* calidad de servicio educativo	,585**	,000	66	Moderado

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se establecieron hipótesis nulas y la hipótesis alterna de las variables y dimensiones, se rechazó las hipótesis nulas, aceptando las alternas, para lo cual se utilizó el Rho de Spearman. En cuanto a la hipótesis general (Gestión institucional y calidad de

servicio educativo) el nivel de correlación es alto (Rho 0,614 y p-valor 0,000); estos resultados indican que los maestros consideran que el directivo se localizó **en** un grado regular; tanto en la dimensión gestión institucional, organizativa, administrativa, pedagoga y participación social, esforzando en cumplir su labor en la educación virtual, haciendo las funciones que le corresponden. Podemos entender que la gestión es fundamental para poder brindar la calidad educativa, por ello se debe seguir mejorando la gestión institucional, promoviendo y practicando los compromisos de gestión, así mismo optimizar los recursos y potencialidades para lograr una eficacia, brindando la calidad de servicio a la comunidad educativa.

A su vez La hipótesis específica-1 (Dimensión pedagógica curricular \* calidad de servicio educativo) el nivel de correlación es alto (Rho 0,602 y p-valor 0,000), pues las encuestadas perciben que el directivo se encuentra en el nivel deficiente, esto se debe a que tiene déficit en realizar capacitaciones para su práctica diaria de las docentes, falta acompañamientos y falta promover un clima favorable, esto repercutirá en el débil servicio que se le brinde a la comunidad educativa; por ello se debe seguir fortaleciendo la dimensión pedagógica curricular motivando y promoviendo mecanismos para actualizar a las docentes en las formas y estilos de enseñanza con la finalidad de que se empoderen de estrategias que puedan servir para mejorar el servicio escolar. En cuanto a la hipótesis específica-2 (Dimensión organizativa \* calidad de servicio educativo) el nivel de correlación es alto (Rho 0,608 y p-valor 0,000); pues la mayoría de los maestros estiman que el director se encuentra en el nivel regular, podemos apreciar que los docentes piensan que el directivo tiene poco manejo en la organización de la misión y visión institucional, informa y organiza los documentos de gestión de manera esporádica, mantiene buena comunicación e interactúa respetuosa delegando responsabilidades, lo cual es muy importante para brindar una calidad de servicio educativo por ello se debe seguir fortaleciendo sus prácticas de reuniones colegiadas que le permite delegar, evaluar y tomar acciones para el bienestar de la comunidad educativa.

Respecto a la hipótesis específica-3 (Dimensión administrativa \* calidad de servicio educativo) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,595 y p-valor 0,000); pues los docentes consideran que al directivo se encuentra en el nivel regular, consideran que le falta mejorar en esta dimensión pues carece de motivación para realizar y ejecutar proyectos que beneficien a la institución, faltan aliados para solucionar algunas

dificultades, por lo cual se debe reforzar la dimensión administrativa, promoviendo reuniones colegiados y/o talleres de interacción y coordinación con todo los integrantes que trabajan en el centro, con el objetivo de obtener un trabajo uniforme y armónico para fortalecer en cuanto al servicio que brindan. Por último, la hipótesis específica-4 (Dimensión comunitaria \* calidad de servicio educativo) con un grado de correlación es moderado ( $Rho$  0,585 y  $p$ -valor 0,000) pues las docentes perciben que el directivo se encuentra en el nivel regular tiene poco conocimiento de las necesidades, de la comunidad educativa, poca colaboración de los apoderados en las reuniones, esto repercute en el servicio que se ofrece a los escolares.

#### IV. Discusión

Con respecto a la hipótesis general: La gestión institucional se relaciona con la calidad de servicios educativo, visto los resultados, el 43.9% de maestros consideran que hay una gestión institucional regular; así mismo 40.9% consideran que la calidad en la institución es regular, estos resultados se consolida (Rho 0,614 y p-valor 0,000) que se considera el nivel correlacional alto ya que los docentes en su percepción aluden que el directivo se encuentra en un nivel regular, estos resultados son compatibles con los estudios de Hurtado (2017) donde señala que la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la institución educativa con un nivel de correlación muy alta (Rho 0,893) ya que existe una buena relación de la comunidad educativa y padres o apoderados, trabajando juntos para el logro de la calidad , así mismo García, Juárez y Salgado (2018) recalco que los gestores educativos tienen una tarea importante por realizar, para lo cual deben formarse como tales, según lo mencionado anteriormente se infiere que la gestión institucional tiene un papel muy preponderante en la calidad de servicio que se pueda estar brindando en los locales formativos , depende de su labor para facilitar un servicio eficiente y de calidad.

En cuanto a la hipótesis específica 1: La dimensión Pedagógica se relaciona con la calidad de servicio educativo, visto los resultados, el 37.9% de maestros consideran que el directivos encuentra en el nivel regular; así mismo un 47% considera que eficiencia en la institución es regular, estos resultados se consolida con los resultados con un nivel de correlación alto (Rho 0,608 y p-valor 0,000), pues como se puede apreciar la mayoría de los docentes consideran que el director se encuentra en el nivel regular, en estos resultados podemos apreciar que la mayoría de los maestros estiman que el directivo tiene poco dominio en la organización de la misión y visión institucional, informa y organiza los documentos de gestión de manera esporádica, mantiene buena comunicación e interactúa respetuosa delegando responsabilidades, lo cual es muy importante para brindar un servicio de calidad en la educación; estos anotaciones son concordantes con los estudios de Quispe (2018) donde señala que hay una relación importante con gestión pedagógica y calidad educativa en instituciones educativas iniciales con un grado de correlación muy alta (Rho 0,801) ,pues un porcentaje mayoritaria de maestros observan que la gestión pedagógica es deficiente considerando

que el directivo presenta inconvenientes en cuanto a gestionar las condiciones para aprender y los procesos pedagógicos necesarios para hacer que los estudiantes aprendan. así mismo Santiago (2017), en su artículo nos indicó que para poder determinar los elementos de gestión institucional que contribuye efectivamente para mejorar la educación de los escolares, es necesario en primer lugar definir aquellos elementos que impactan en el desarrollo de la educación que ocurren dentro del aula; luego de ver estas concepciones podemos mencionar que la dimensión pedagógica curricular juega un papel importante si se desea evaluar la calidad de servicio que se ofrece, pues repercute de manera positiva y negativa según la acciones que tome el directivo.

En cuanto a la hipótesis específica 2: La dimensión organizativa se relaciona con la calidad de servicio educativo, visto los resultados, para esta dimensión el 47% de maestros consideran regular; así mismo el 39.4% considera que no hay eficacia en la institución, estos resultados se consolida con los resultados con un nivel de correlación moderada, ( $Rho\ 0,595$  y  $p\text{-valor}\ 0,000$ ); mayoría de los docentes consideran que el director se encuentra en el nivel regular, en estos resultados podemos apreciar que los maestros atribuyen que el directivo tiene poco manejo en la organización de la misión y visión institucional, informa y organiza los documentos de gestión de manera esporádica, mantiene buena comunicación e interactúa respetuosa delegando responsabilidades, lo cual es muy importante para brindar una calidad de servicio educativo por ello se debe seguir fortaleciendo sus prácticas de reuniones colegiadas que le permite delegar, evaluar y tomar acciones para el bienestar de la comunidad educativa. en este misma línea se encuentra Ríos (2017) donde determina que existe relación entre las variables gestión organizativa y desempeño laboral, obtenido un nivel de correlación moderado ( $Rho\ 0,575$ ) Lo que indica que la gestión organizativa tiene su influencia en el desempeño laboral, teniendo un impacto positivo en el desempeño del personal, ya éstos tendrán un alcance claro sobre los objetivos que se desea alcanzar, por otro lado Flores en el (2018) en su investigación obtiene un nivel de correlación alta debido a que un 85 % de docentes mencionan que el directivo realiza periódicamente reuniones interacción entre todo el personal.

En cuanto a la hipótesis específica 3: La dimensión administrativa se relaciona con la calidad de servicio educativo con un nivel de correlación alto ( $Rho$  0,602 y  $p$ -valor 0,000) pues los docentes consideran que al directivo se encuentra en el nivel regular, un 42.4% consideran que le falta mejorar en esta dimensión, pues carece de motivación para realizar y ejecutar proyectos que beneficien a la institución, faltan aliados para solucionar algunas dificultades, por lo cual se debe reforzar la dimensión administrativa, promoviendo reuniones colegiados y/o talleres de interacción y coordinación con los integrantes que trabajan en la institución con el objetivo de obtener un trabajo uniforme y armónico para mejorar el servicio que se brinda, estos resultados concuerdan con, Ramos (2018) en su investigación obtiene un correlación alta (0,69) donde la mayoría de los docentes que existe buen clima institucional, por otro lado los resultados difieren con Concepción (2017) en sus resultados mencionaron la existencia de una asociación moderada entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del docente ( $Rho = 0,597$ ). pues docentes consideran que es muy importante la satisfacción laboral como la gestión que se desarrolla en la institución educativa ya sea pública o privada.

En cuanto a la hipótesis específica 4: La dimensión comunitaria se relaciona con la calidad de servicio educativo, con un nivel de correlación moderado ( $Rho$  0,585 y  $p$ -valor 0,000) pues las docentes perciben que el directivo se encuentra en el nivel regular, un 34.8% consideran que tiene poco conocimiento de las necesidades, de la comunidad educativa, poca participación de los padres en las reuniones, esto repercute en el servicio que se ofrece a los colegiales; por otro lado Delgado (2019) al existir un buen vínculo entre la institución, los padres entienden mejor la estrategias cooperando con más constancia en el labor educativo; coincidiendo con Castro y Morales (2015) aportaron mencionado que los directivos son encargados de crear buenas condiciones tanto espacio físico como ambientes escolares para favorecer el camino del adiestramiento; tomando estos puntos podemos mencionar que el directivo debe fomentar la participación de los padres conociendo sus carencias para favorecer en buen servicio que se desea implantar.



## V. Conclusiones

**Primera:** La gestión institucional se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Rázuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020 con un nivel de correlación alto (Rho 0,614 y p-valor 0,000)

**Segunda:** La dimensión organizacional se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Rázuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020 con un nivel de correlación alto (Rho 0,608 y p-valor 0,000)

**Tercera** La dimensión pedagógica se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Rázuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020 con un nivel de correlación moderado (Rho 0,595 y p-valor 0,000)

**Cuarta:** La dimensión administrativa se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Rázuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020 con un nivel de correlación alto (Rho 0,602 y p-valor 0,000)

**Quinta:** La dimensión comunitaria se relaciona con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Rázuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020 con un nivel de correlación moderado (Rho 0,585 y p-valor 0,000)

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Al directivo de la Institución Educativa N° Andres Rasury Estevez seguir promoviendo las prácticas de los compromisos de gestión, optimizar los recursos para lograr una eficacia entre los miembros que laboran en dicha institución, que permitirá brindar una mejor calidad de servicio.

**Segunda:** Poner énfasis en realizar talleres de inter aprendizaje con todo el personal, reuniones colegidas coordinaciones entre los trabajadores de la institución, del mismo modo realizar planes de mejorar que conlleven al cumplimiento de las metas organizadas.

**Tercera:** Se aconseja al director de la IE proponer un plan estratégico donde fomenten las didácticas para aumentar la interacción positiva entre el estudiante y docente con aliados estratégicos, quienes podrán reforzar las debilidades que se presenten, que servirá para mejorar la calidad en el servicio escolar.

**Cuarta:** Considerar una actividad que permite generar ingresos para implementar y/o refaccionar los recursos.

**Quinta:** Realizar proyectos donde puedan conocer y valorar la realidad de la comunidad con la intención de tomar determinaciones, fomentando actividades de acuerdo a sus posibilidades donde permitan conocer y comprender la realidad de la comunidad. Así mismo se le recomienda canalizar y distribuir en forma transparente y con rendición de cuentas los recursos materiales y financieros destinados a la institución

## Referencias

- Alles., M. (2017) *Gestión de Recursos Humanos por Competencias*. Business School.
- Alfaro, L , y Herrera, M. (2018) *Relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa n° 80014 Juan Pablo II de la ciudad de Trujillo* (tesis maestría) Universidad de Trujillo.
- Alvarado, O. (1999) *Gestión educativa* . Universidad de Lima : Fondo de desarrollo editorial Lima.
- Blanco , M. (2005) *La Educación de calidad para todos empieza en la primera infancia*. Enfoques educativos .
- Castro , M., & Morales , M. (2015) Los ambientes de aula que promueven el aprendizaje, desde la. *Educare* .
- Chaves, A. (2017) La educación a distancia como respuesta. *Revista Academia y Virtualidad*.
- Concepcion, Y. (2017) *Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 32318 Jorge Chávez Dartner*. (tesis de maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú.
- Delgado, P. (2019). La importancia de la participación de los padres en la enseñanza. *Tecnológico de Monterrey*.
- Elliot, A. (2017). *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara - Ayacucho*. (tesis de maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú.
- Farro, F. (2001). *Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad*. UDEGRAF. Lima.
- Flores, W. (2018). *Relación entre el clima institucional y la gestión educativa en los centros educativos del 2do ciclo de tanda extendida del Nivel Primario del Distrito Educativo 10-02*. (tesis de maestría) Universidad de Sevilla, España.

- García, F., Juárez, S., & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *SciELO - Scientific Electronic Library Online*.
- Henriquez, C. (2018). *Claves para el mejoramiento escolar*. Chile: Impreso en Fyrma gráfica LTDA.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2010). *Metodología de la Investigación* 5° Edición
- Hurtado, R. (2017). *Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017*.(tesis de maestria) Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Leon, R. (1999). Hacia un modelo de evaluación de la calidad de instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana de Educacion- numero 21*.
- M., A. L. (2018). *RElacion entre la gestion institucional y la calidad de servicio educativo en la I.E. N° 80014 Juan Pablo II*.
- Martinez, L. (2012). *Administracion Educatia* . Maxico: Red Tercer Milenio.
- Mejia, J. (2010). *Modelo de Gestión Educativa Estretegica*. Mexico: D.R. © Secretaría de Educación Pública.
- MINEDU. (2017). *Curriculo Nacional de la educacion basica*. Lima.
- Montoyo , C. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del. *Visión de futuro*.
- Morenin, J. (2018). *Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. REICE* .
- Mortimer, J. (2005). Características clave de las escuelas efectivas. *revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*.
- Montoya , C. (2019). *Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente: Nuevos paradigmas en las organizaciones*. Colombia: Uviversidad Coperativa de Colombia.

- Muñoz , C. (2015). Tres problemas fundamentales del sistema educativo. *SciELO - Scientific Electronic Library Online*.
- Pesantez, F. (2011). *Indicadores de gestión y calidad en la educación superior*. Ecuador: Abya-Yala.
- Piscoya , L. (2012). Variables e indicadores para evaluar la calidad educativa. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*.
- Phillip, H. (26 de setiembre de 2017). En el Informe sobre el desarrollo mundial 2018 se insta a aumentar las mediciones. *El Banco Mundial advierte sobre una “crisis del aprendizaje” en la educación a nivel mundial*.
- Quispe , R. (2018). *Gestión pedagógica y calidad educativa en instituciones educativas del nivel inicial de la Red 10-UGEL 01, 2018*.(tesis de maestria) Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Ramos, E.(2015). La efectividad de la gestión escolar depende de la depende de la formación del recurso humano como factor, actor y promotor del cambio dentro de los procesos,dimensiones y políticas educativas . *Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653)*.
- Rendon , J. (2009). *Modelo de Gestión Educativa Estratégica*. Mexico: D.R © Secretaría de Educación Pública, 2009.
- Rios, K. (2017). *Gestión organizativa y desempeño laboral de los colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016*.(tesis de maestria) Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Sandoval, M. (2014). Convivencia y clima escolar: claves de la gestión del conocimiento. *SciELO - Scientific Electronic Library Online*.
- Santiago, M. (2017). Calidad en la educación. *SciELO - Scientific Electronic Library Online*.

- Torres , E. (2015). Gestión educativa y su relación con la práctica docente en las instituciones educativas emblemáticas de la ciudad de Puno – 2014 - Perú. *SciELO - Scientific Electronic Library Online*.
- Vegas, M. (2017) *Gestión escolar y la práctica docente en las instituciones educativas del nivel primario de la RED.15 –UgelN° 05, distrito de SJL, 2016*. (tesis de maestria) Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Villarreal, E. (2015). La efectividad de la gestión escolar depende de la formación del recurso humano como factor, actor y promotor del cambio dentro de los procesos, dimensiones y políticas educativas. *Revista Iberoamericana de Educación Mexico*.

## **Anexos**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

**Título:** Gestión institucional y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Razuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>				
<b>Problema general</b>  ¿Cómo se relaciona la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N°5122 José Andrés Razuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020?	<b>Objetivo general</b>  Determinar la relación entre la gestión institucional y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N°5122 José Andrés Razuri Estévez,	<b>Hipótesis general</b>  La gestión institucional se relaciona con la calidad de servicios educativos en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Razuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020	<b>Variable 1:</b> Gestión Institucional				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>



<b>Problemas específicos</b>  ¿Cómo se relaciona la dimensión Pedagógica Curricular y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N°5122 José Andrés Razuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020?	Ventanilla, Callao, 2020	<b>Hipótesis específicas</b>  La dimensión Pedagógica Curricular se relaciona con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N°5122 José Andrés Razuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020	Dimensión pedagógica curricular	Trabajo pedagógico. Planes con el PEI. Estilo de enseñanza. Innovación. Liderazgo pedagógico.	6	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)	Deficiente [20– 46] Regular [47 – 73] Eficiente [[74 – 100]
	Determinar la relación entre la dimensión Pedagógica Curricular y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N°5122 José Andrés Razuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020		Dimensión Organizativa	Evaluación sistemática y orientadora.	6		
	Determinar la relación entre la dimensión		Dimensión administrativa	Visión y misión. Objetivos y metas. Documentación institucional. Organigrama de la I.E. Comportamiento organizacional.	5		
¿Cómo se relaciona la dimensión organizativa y la calidad de servicio educativo	Determinar la relación entre la dimensión	La dimensión organizativa se relaciona con la calidad	Dimensión Comunitaria.	Comisiones de trabajo.	4		

en la Institución Educativa N°5122 José Andrés Razuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020?	organizativa y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Razuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020	de servicio educativo en la Institución Educativa N°5122 José Andrés Razuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020		Presupuesto. Mantenimiento de la I.E. Cuidado de la infraestructura y mobiliario. Conseguir recursos. Jornada de trabajo.			
¿Cómo se relaciona la dimensión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N°5122 José Andrés Razuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020?	Determinar la relación entre la dimensión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Razuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020	La dimensión administrativa se relaciona con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N°5122 José Andrés Razuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020		Relaciones interpersonales con los PPFF. Proyectos sociales. Coordinación entre Dirección y la APAFA. Participación en otras II.EE.			

¿Cómo se relaciona la dimensión comunitaria y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N°5122 José Andrés Razuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020?	Determinar la relación entre la dimensión comunitaria y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Razuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020	La dimensión comunitaria se relaciona con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N°5122 José Andrés Razuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020					
---	---	--	--	--	--	--	--

			Variable 2: Calidad de servicios educativo				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Eficiencia       Eficacia       Pertinencia	Logro de objetivos Logro de aprendizajes Continuidad del logro Acceso a los recursos Uso de los. recursos Orientación al logro Adecuación al contexto Adecuación a los estudiantes	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 0, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 19, 20, 21, 22, 23, 24	Ordinal  1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces o algo 4. Muchas veces 5. Siempre	Deficiente [24 – 55] Regular [56 – 88] Eficiente [89 – 120]

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Método:</b> Hipotético-Deductivo <b>Tipo:</b> Básico <b>Nivel:</b> <b>Diseño:</b> No experimental	la presente investigación está constituida por una población censal no cuenta con muestra	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Método:</b> Cuestionario	

## Anexo 2: Operacionalización de variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable 1: Gestión institucional*

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Pedagógica curricular	Trabajo pedagógico.	7-12	Ordinal	Deficiente [ 20–46 ]
	Planes con el PEI.			
	Estilo de enseñanza.		(1) Nunca	Regular [47–73]
	Innovación.		(2) Pocas veces	Eficiente [ 74 – 100 ]
	Liderazgo pedagógico.		(3) A veces	
	Evaluación sistemática y orientadora.		(4) Muchas veces	
Organizativa		1-6	(5) Siempre	
	Visión y misión.			
	Objetivos y metas.			
	Documentación			
	Organigrama			
Administrativa	Comportamiento Organizacional.	13-17		
	Comisiones			
	Presupuesto.			
	Mantenimiento			
	Infraestructura y Mobiliario.			
Comunitaria	Recursos.	18-21		
	Jornada de trabajo.			
	Relaciones Interpersonales			
	Proyectos sociales.			
	Coordinación			
	Participación			

Tabla 2

*Operacionalización de la variable 2: Calidad de servicio educativo*

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Eficacia	Objetivos.	10-18	Ordinal	Deficiente
	Aprendizajes.			[24 – 55]
	Continuidad.		(1) Nunca	Regular [56
			(2) Pocas veces	– 88]
	(3)A veces	Eficiente[[89	– 120]	
Eficiencia	Acceso a los recursos.	1-9	(4)Muchas veces	
	Uso de los recursos.		(5) Siempre	
	Orientación al logro.			
Pertinencia	Adecuación al contexto.	19-24		
	Adecuación a los estudiantes.			

### **Anexo 3: Ficha técnica de los instrumentos**

#### **Ficha técnica 1**

Denominación: Cuestionario de Gestión institucional  
Autor : Asto (2018)  
Adaptado : Jesús (2020)  
Objetivo : Medir la percepción de la gestión institucional  
Administración: Grupal  
Tiempo : 30 minutos  
Escala de medición: Escala politómica

#### **Ficha técnica de instrumento 2**

Nombre : Calidad de servicio educativo  
Autora : Asto (2018).  
Adaptación : Jesús (2020)  
Objetivo : Medir la percepción sobre la calidad de servicio educativo  
Administración: Grupal  
Tiempo : 30 minutos  
Escala de medición: Escala politómica

## Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

#### ESCALA VALORATIVA

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
1	2	3	4	5

#### El director:

	<b>DIMENSIÓN 1: ORGANIZATIVA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Demuestra conocimiento de los derechos y deberes del personal educativo.					
2	Orienta acciones y actividades dirigidos al cumplimiento de la misión y visión institucional.					
3	Realiza reuniones periódicas para conocer, elaboración o reestructuración el contenido de los documentos de gestión.					
4	Mantiene comunicación efectiva con la comunidad educativa informando sobre los progresos y necesidades de la institución educativa.					
5	Tiene un trato cordial y respetuoso al interactuar con la comunidad educativa.					
6	Delega responsabilidades formando comisiones de trabajo con la participación de todo el personal.					



	<b>DIMENSIÓN 2: PEDAGÓGICA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	Realiza o gestiona capacitaciones para mejorar su práctica en el aula.					
8	Realiza periódicamente acompañamiento a su práctica como docente, valorando su fortaleza y necesidades de mejora.					
9	Propicia reuniones colegiados, pasantías para compartir nuevas estrategias de enseñanza.					
10	Motiva al personal a realizar proyectos de innovación, felicita y valora su práctica.					
11	Promueve un clima favorable para generar nuevos aprendizajes.					
12	Evalúa la labor docente de manera justa, integral y con propósitos formativos.					
	<b>DIMENSIÓN 3: ADMINISTRATIVA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Participa en redes escolares de la comunidad para buscar soluciones a necesidades de la escuela.					
14	Ejecuta acciones de rendición de cuentas eficientes, con énfasis en los aprendizajes desarrollados con la comunidad educativa.					
15	Gestiona y realiza proyectos para implementar los recursos de la institución.					
16	Busca aliados y realiza convenios para solucionar las necesidades de la institución.					

17	Realiza y respeta la distribución de tiempo del personal que labora en la institución.					
	<b>DIMENSIÓN 4: COMUNITARIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18	Conoce las necesidades, características y demandas de la comunidad orientando la práctica pedagógica					
19	Gestiona proyectos educativos donde valoren los eventos de la comunidad.					
20	Involucra a los padres de familia en las reuniones de jornadas de reflexión.					
21	Propicia actividades donde los docentes interactúen con los padres de familia.					

## **CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO**

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

### **ESCALA VALORATIVA**

<b>NUNCA</b>	<b>POCAS VECES</b>	<b>A VECES</b>	<b>MUCHAS VECES</b>	<b>SIEMPRE</b>
1	2	3	4	5

### **Institución Educativa**

	<b>DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Promueve la eficiencia con un aprendizaje integral.					
2	Brinda educación con la finalidad de obtener mayores logros con el uso mínimo de recursos y tiempo.					
3	Mantiene los recursos educativos en buen estado.					
4	Cumple los proyectos y metas programados y un tiempo pertinente.					
5	Utiliza los recursos educativos de manera adecuada para el logro de aprendizaje.					
6	Mantiene una cultura de convivencia, con un clima laboral favorable.					
7	Tiene acceso a los recursos educativas para complementar el aprendizaje.					
8	Recibe actualizaciones pedagógicas para mejorar su desempeño.					
9	Desarrolla proyectos de aprendizaje según la necesidad del estudiante.					
	<b>DIMENSIÓN 2: EFICACIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	Promueve una cultura de calidad y el aprendizaje integral.					

11	Participación de los padres de familia en el logro de los objetivos.					
12	Propicia una educación para todos como un derecho integral.					
13	Realiza acciones de aprendizaje que llevan a los estudiantes a una adquisición de logros planteados.					
14	Realiza evaluaciones formativas resaltando las fortalezas.					
15	Plantean actividades para evidenciar los logros de los estudiantes.					
16	Realizan acciones para mantener los logros de aprendizaje.					
17	Promueve actividades recreativas para desarrollar habilidades sociales.					
18	Establece metas desafiantes para la mejora continua de los aprendizajes.					
	<b>DIMENSIÓN 3: PERTINENCIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Desarrolla actividades pedagógicas acorde al contexto y necesidad de los estudiantes.					
20	Contribuye a los estudiantes, que construyan su propio proyecto de vida personal basado en su libertad y responsabilidad social.					
21	Recoge información del contexto de los estudiantes					
22	Realiza actividades inculcando el valor cultural del estudiante.					
23	Realiza actividades respetando el contexto cultural de cada estudiante					
24	Promueve un liderazgo pedagógico que se orienta a una pedagogía de la diversidad y un aprendizaje democrático.					

## Anexo 5: Certificados de validez de expertos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

N°	/ ítems	Pertinenci		Relevanci		Clarida		Sugerencias
		a <sup>1</sup>		a <sup>2</sup>		d <sup>3</sup>		
	<i>Dimensión organizativa</i>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Demuestra conocimiento de los derechos y deberes del personal educativo.	✓		✓		✓		
2	Orienta acciones y actividades dirigidos al cumplimiento de la misión y visión institucional.	✓		✓		✓		
3	Realiza reuniones periódicas para conocer, elaboración o reestructuración el contenido de los documentos de gestión.	✓		✓		✓		
4	Mantiene comunicación efectiva con la comunidad educativa informando sobre los progresos y necesidades de la institución educativa.	✓		✓		✓		
5	Tiene un trato cordial y respetuoso al interactuar con la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
6	Delega responsabilidades formando comisiones de trabajo con la participación de todo el personal.	✓		✓		✓		
	<i>Dimensión pedagógica</i>	Si	No	Si	No	Si	No	

7	Realiza o gestiona capacitaciones para mejorar su práctica en el aula.	✓		✓		✓		
8	Realiza periódicamente acompañamiento a su práctica como docente, valorando su fortaleza y necesidades de mejora.	✓		✓		✓		
9	Propicia reuniones colegiados, pasantías para compartir nuevas estrategias de enseñanza.	✓		✓		✓		
10	Motiva al personal a realizar proyectos de innovación, felicita y valora su práctica.	✓		✓		✓		
11	Promueve un clima favorable para generar nuevos aprendizajes.	✓		✓		✓		
12	Evalúa la labor docente de manera justa, integral y con propósitos formativos.	✓		✓		✓		
	<b><i>Dimensión administrativa</i></b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Participa en redes escolares de la comunidad para buscar soluciones a necesidades de la escuela.	✓		✓		✓		
14	Ejecuta acciones de rendición de cuentas eficientes, con énfasis en los aprendizajes desarrollados con la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
15	Gestiona y realiza proyectos para implementar los recursos de la institución.	✓		✓		✓		
16	Busca aliados y realiza convenios para solucionar las necesidades de la institución.	✓		✓		✓		

17	Realiza y respeta la distribución de tiempo del personal que labora en la institución.	✓		✓		✓		
	<b><i>Dimensión participación comunitaria</i></b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Conoce las necesidades, características y demandas de la comunidad orientando la práctica pedagógica	✓		✓		✓		
19	Gestiona proyectos educativos donde valoren los eventos de la comunidad.	✓		✓		✓		
20	Involucra a los padres de familia en las reuniones de jornadas de reflexión.	✓		✓		✓		
21	Propicia actividades donde los docentes interactúen con los padres de familia.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable** [ x ]                      **Aplicable después de corregir** [ ]                      **No aplicable** [ ]

**28 de mayo del 2020**

**Apellidos y nombre s del juez evaluador:** Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

**DNI:** 09637865

**Especialidad del evaluador:** Dra. En Ciencias de la Educación – Metodología de la Investigación Científica

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**3 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo



**Francis Ibarguen Cueva**  
Dra. en Ciencias de la Educación

- 4 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo **Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO  
EDUCATIVO**

N°	/ ítems	Pertinenci a <sup>1</sup>		Relevanci a <sup>2</sup>		Clarida d <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<i>Eficiencia</i>							
1	Promueve la eficiencia con un aprendizaje integral.	✓		✓		✓		
2	Brinda educación con la finalidad de obtener mayores logros con el uso mínimo de recursos y tiempo.	✓		✓		✓		
3	Mantiene los recursos educativos en buen estado.	✓		✓		✓		
4	Cumple los proyectos y metas programados y un tiempo pertinente.	✓		✓		✓		
5	Utiliza los recursos educativos de manera adecuada para el logro de aprendizaje.	✓		✓		✓		
6	Mantiene una cultura de convivencia, con un clima laboral favorable.	✓		✓		✓		
7	Tiene acceso a los recursos educativas para complementar el aprendizaje.	✓		✓		✓		



8	Recibe actualizaciones pedagógicas para mejorar su desempeño.	✓		✓		✓		
9	Desarrolla proyectos de aprendizaje según la necesidad del estudiante.	✓		✓		✓		
	<b><i>Eficacia</i></b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Promueve una cultura de calidad y el aprendizaje integral.	✓		✓		✓		
11	Participación de los padres de familia en el logro de los objetivos.	✓		✓		✓		
12	Propicia una educación para todos como un derecho integral.	✓		✓		✓		
13	Realiza acciones de aprendizaje que llevan a los estudiantes a una adquisición de logros planteados.	✓		✓		✓		
14	Realiza evaluaciones formativas resaltando las fortalezas.	✓		✓		✓		
15	Plantean actividades para evidenciar los logros de los estudiantes.	✓		✓		✓		
16	Realizan acciones para mantener los logros de aprendizaje.	✓		✓		✓		
17	Promueve actividades recreativas para desarrollar habilidades sociales.	✓		✓		✓		
18	Establece metas desafiantes para la mejora continua de los aprendizajes.	✓		✓		✓		
	<b><i>Pertinencia</i></b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

19	Desarrolla actividades pedagógicas acorde al contexto y necesidad de los estudiantes.	✓		✓		✓		
20	Contribuye a los estudiantes, que construyan su propio proyecto de vida personal basado en su libertad y responsabilidad social.	✓		✓		✓		
21	Recoge información del contexto de los estudiantes	✓		✓		✓		
22	Realiza actividades inculcando el valor cultural del estudiante.	✓		✓		✓		
23	Realiza actividades respetando el contexto cultural de cada estudiante	✓		✓		✓		
24	Promueve un liderazgo pedagógico que se orienta a una pedagogía de la diversidad y un aprendizaje democrático.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**28 de mayo del 2020**

**Apellidos y nombre s del juez evaluador:** Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

**DNI:** 09637865

**Especialidad del evaluador:** Dra. En Ciencias de la Educación – Metodología de la Investigación Científica

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
Anexo 6 Confiabilidad

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo **Nota:**

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dime



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

Nº	/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<i>Dimensión organizativa</i>							
1	Demuestra conocimiento de los derechos y deberes del personal educativo.	X		X		X		
2	Orienta acciones y actividades dirigidos al cumplimiento de la misión y visión institucional.	X		X		X		
3	Realiza reuniones periódicas para conocer, elaboración o reestructuración el contenido de los documentos de gestión.	X		X		X		
4	Mantiene comunicación efectiva con la comunidad educativa informando sobre los progresos y necesidades de la institución educativa.	X		X		X		
5	Tiene un trato cordial y respetuoso al interactuar con la comunidad educativa.	X		X		X		
6	Delega responsabilidades formando comisiones de trabajo con la participación de todo el personal.	X		X		X		
	<i>Dimensión pedagógica</i>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Realiza o gestiona capacitaciones para mejorar su práctica en el aula.	X		X		X		
8	Realiza periódicamente acompañamiento a su práctica como docente, valorando su fortaleza y necesidades de mejora.	X		X		X		
9	Propicia reuniones colegiados, pasantías para compartir nuevas estrategias de enseñanza.	X		X		X		
10	Motiva al personal a realizar proyectos de innovación, felicita y valora su práctica.	X		X		X		
11	Promueve un clima favorable para generar nuevos aprendizajes.	X		X		X		
12	Evalúa la labor docente de manera justa, integral y con propósitos formativos.	X		X		X		
	<i>Dimensión administrativa</i>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Participa en redes escolares de la comunidad para buscar soluciones a necesidades de la escuela.	X		X		X		

14	Ejecuta acciones de rendición de cuentas eficientes, con énfasis en los aprendizajes desarrollados con la comunidad educativa.	X		X		X		
15	Gestiona y realiza proyectos para implementar los recursos de la institución.	X		X		X		
16	Busca aliados y realiza convenios para solucionar las necesidades de la institución.	X		X		X		
17	Realiza y respeta la distribución de tiempo del personal que labora en la institución.	X		X		X		
	<i>Dimensión participación comunitaria</i>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Conoce las necesidades, características y demandas de la comunidad orientando la práctica pedagógica	X		X		X		
19	Gestiona proyectos educativos donde valoren los eventos de la comunidad.	X		X		X		
20	Involucra a los padres de familia en las reuniones de jornadas de reflexión.	X		X		X		
21	Propicia actividades donde los docentes interactúen con los padres de familia.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

02 de junio del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gustavo Ernesto Zarate Ruiz



DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: Mg. Administración de negocios-MBA

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO**

Nº	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Eficiencia</b>							
1	Promueve la eficiencia con un aprendizaje integral.	X		X		X		
2	Brinda educación con la finalidad de obtener mayores logros con el uso mínimo de recursos y tiempo.	X		X		X		
3	Mantiene los recursos educativos en buen estado.	X		X		X		
4	Cumple los proyectos y metas programados y un tiempo pertinente.	X		X		X		
5	Utiliza los recursos educativos de manera adecuada para el logro de aprendizaje.	X		X		X		
6	Mantiene una cultura de convivencia, con un clima laboral favorable.	X		X		X		
7	Tiene acceso a los recursos educativos para complementar el aprendizaje.	X		X		X		
8	Recibe actualizaciones pedagógicas para mejorar su desempeño.	X		X		X		
9	Desarrolla proyectos de aprendizaje según la necesidad del estudiante.	X		X		X		
	<b>Eficacia</b>							
10	Promueve una cultura de calidad y el aprendizaje integral.	X		X		X		
11	Participación de los padres de familia en el logro de los objetivos.	X		X		X		
12	Propicia una educación para todos como un derecho integral.	X		X		X		
13	Realiza acciones de aprendizaje que llevan a los estudiantes a una adquisición de logros planteados.	X		X		X		
14	Realiza evaluaciones formativas resaltando las fortalezas.	X		X		X		
15	Plantean actividades para evidenciar los logros de los estudiantes.	X		X		X		
16	Realizan acciones para mantener los logros de aprendizaje.	X		X		X		

17	Promueve actividades recreativas para desarrollar habilidades sociales.	X		X		X		
18	Establece metas desafiantes para la mejora continua de los aprendizajes.	X		X		X		
	<i>Pertinencia</i>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Desarrolla actividades pedagógicas acorde al contexto y necesidad de los estudiantes.	X		X		X		
20	Contribuye a los estudiantes, que construyan su propio proyecto de vida personal basado en su libertad y responsabilidad social.	X		X		X		
21	Recoge información del contexto de los estudiantes	X		X		X		
22	Realiza actividades inculcando el valor cultural del estudiante.	X		X		X		
23	Realiza actividades respetando el contexto cultural de cada estudiante	X		X		X		
24	Promueve un liderazgo pedagógico que se orienta a una pedagogía de la diversidad y un aprendizaje democrático.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

02 de junio del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gustavo Ernesto Zarate Ruiz



DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: Mg. Administración de negocios-MBA

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

Nº	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<i>Dimensión organizativa</i>							
1	Demuestra conocimiento de los derechos y deberes del personal educativo.	✓		✓		✓		
2	Orienta acciones y actividades dirigidos al cumplimiento de la misión y visión institucional.	✓		✓		✓		
3	Realiza reuniones periódicas para conocer, elaboración o reestructuración el contenido de los documentos de gestión.	✓		✓		✓		
4	Mantiene comunicación efectiva con la comunidad educativa informando sobre los progresos y necesidades de la institución educativa.	✓		✓		✓		
5	Tiene un trato cordial y respetuoso al interactuar con la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
6	Delega responsabilidades formando comisiones de trabajo con la participación de todo el personal.	✓		✓		✓		
	<i>Dimensión pedagógica</i>							
7	Realiza o gestiona capacitaciones para mejorar su práctica en el aula.	✓		✓		✓		
8	Realiza periódicamente acompañamiento a su práctica como docente, valorando su fortaleza y necesidades de mejora.	✓		✓		✓		
9	Propicia reuniones colegiados, pasantías para compartir nuevas estrategias de enseñanza.	✓		✓		✓		
10	Motiva al personal a realizar proyectos de innovación, felicita y valora su práctica.	✓		✓		✓		



11	Promueve un clima favorable para generar nuevos aprendizajes.	✓		✓		✓		
12	Evalúa la labor docente de manera justa, integral y con propósitos formativos.	✓		✓		✓		
<i>Dimensión administrativa</i>		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Participa en redes escolares de la comunidad para buscar soluciones a necesidades de la escuela.	✓		✓		✓		
14	Ejecuta acciones de rendición de cuentas eficientes, con énfasis en los aprendizajes desarrollados con la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
15	Gestiona y realiza proyectos para implementar los recursos de la institución.	✓		✓		✓		
16	Busca aliados y realiza convenios para solucionar las necesidades de la institución.	✓		✓		✓		
17	Realiza y respeta la distribución de tiempo del personal que labora en la institución.	✓		✓		✓		
<i>Dimensión participación comunitaria</i>		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Conoce las necesidades, características y demandas de la comunidad orientando la práctica pedagógica.	✓		✓		✓		
19	Gestiona proyectos educativos donde valoren los eventos de la comunidad.	✓		✓		✓		
20	Involucra a los padres de familia en las reuniones de jornadas de reflexión.	✓		✓		✓		
21	Propicia actividades donde los docentes interactúen con los padres de familia.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Hay suficiencia.**

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

02 de junio del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Chinchano Ojórtegui Blanca Nieve

DNI: 23098081

Especialidad del evaluador: Mg. en Administración de la educación.

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
Blanca Nieve Chinchano Ojórtegui  
Mg. en Administración de la Educación



## Anexo 6

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Nº	/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<i>Eficiencia</i>							
1	Promueve la eficiencia con un aprendizaje integral.	✓		✓		✓		
2	Brinda educación con la finalidad de obtener mayores logros con el uso mínimo de recursos y tiempo.	✓		✓		✓		
3	Mantiene los recursos educativos en buen estado.	✓		✓		✓		
4	Cumple los proyectos y metas programados y un tiempo pertinente.	✓		✓		✓		
5	Utiliza los recursos educativos de manera adecuada para el logro de aprendizaje.	✓		✓		✓		
6	Mantiene una cultura de convivencia, con un clima laboral favorable.	✓		✓		✓		
7	Tiene acceso a los recursos educativos para complementar el aprendizaje.	✓		✓		✓		
8	Recibe actualizaciones pedagógicas para mejorar su desempeño.	✓		✓		✓		
9	Desarrolla proyectos de aprendizaje según la necesidad del estudiante.	✓		✓		✓		
	<i>Eficacia</i>							
10	Promueve una cultura de calidad y el aprendizaje integral.	✓		✓		✓		
11	Participación de los padres de familia en el logro de los objetivos.	✓		✓		✓		
12	Propicia una educación para todos como un derecho integral.	✓		✓		✓		

13	Realiza acciones de aprendizaje que refuerzan la construcción de una comprensión de logros planteados.	✓		✓		✓	
14	Realiza evaluaciones formativas resaltando las fortalezas.	✓		✓		✓	
15	Plantean actividades para evidenciar los logros de los estudiantes.	✓		✓		✓	
16	Realizan acciones para mantener los logros de aprendizaje.	✓		✓		✓	
17	Promueve actividades recreativas para desarrollar habilidades sociales.	✓		✓		✓	
18	Establece metas desafiantes para la mejora continua de los aprendizajes.	✓		✓		✓	
	<b>Pertinencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	Desarrolla actividades pedagógicas acorde al contexto y necesidad de los estudiantes.	✓		✓		✓	
20	Contribuye a los estudiantes, que construyan su propio proyecto de vida personal basado en su libertad y responsabilidad social.	✓		✓		✓	
21	Recoge información del contexto de los estudiantes	✓		✓		✓	
22	Realiza actividades inculcando el valor cultural del estudiante.	✓		✓		✓	
23	Realiza actividades respetando el contexto cultural de cada estudiante	✓		✓		✓	
24	Promueve un liderazgo pedagógico que se orienta a una pedagogía de la diversidad y un aprendizaje democrático.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Hay suficiencia.**

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

02 de junio del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Chinchano Olórtégui Blanca Nieve

DNI: 23098081

Especialidad del evaluador: Mg. Administración de la educación.

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

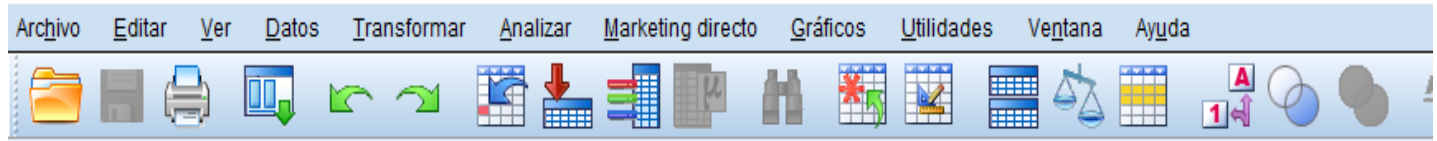
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
 Blanca Nieve Chinchano Olórtégui  
 Mg. en Administración de la Educación

## Anexo 6. Confiabilidad

Gestión institucional.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



24:

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	3	3	4	2	1	4	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	5	1	2	3	1
2	1	3	3	3	5	3	2	3	4	1	4	2	2	3	1	3	4	2	4	2	4
3	4	4	4	4	5	5	5	1	5	1	2	4	2	2	4	5	4	3	1	2	4
4	2	2	3	3	5	3	2	2	3	2	1	4	1	3	2	2	3	3	2	1	1
5	4	4	5	4	2	2	5	2	4	2	4	5	1	5	4	4	5	4	5	5	4
6	2	3	1	2	5	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2
7	2	3	1	4	2	4	3	2	1	3	3	5	3	5	1	1	4	1	1	2	1
8	3	3	4	2	2	2	2	2	4	3	2	2	5	4	3	4	4	4	4	5	3
9	3	3	4	1	2	5	2	4	4	3	5	5	2	5	3	4	5	3	2	3	3
10	1	3	3	5	4	3	1	2	2	4	2	1	2	1	1	2	2	4	1	2	4
11	4	4	5	5	3	3	1	2	3	4	5	5	2	1	4	5	5	5	3	4	4
12	5	3	5	1	5	5	5	1	4	4	3	5	2	2	5	5	2	2	3	4	5
13	1	4	3	2	3	4	5	2	2	4	2	1	2	1	2	2	4	4	3	3	2
14	2	4	2	3	5	4	3	5	3	4	1	4	4	1	2	3	2	2	4	2	3
15	2	5	4	3	2	2	4	3	4	4	5	1	2	1	2	4	5	1	5	4	2
16	3	4	5	5	5	4	4	1	3	4	3	1	3	5	3	5	2	3	5	3	3
17	5	5	5	4	4	2	4	4	5	5	1	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5
18	2	2	5	2	2	4	2	5	5	5	5	1	2	4	2	4	4	4	5	5	2
19	3	3	5	5	5	4	1	4	5	5	5	3	2	5	3	5	5	2	4	5	3
20	4	4	3	5	2	4	5	4	5	5	4	5	2	3	4	5	3	1	5	2	1

### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	21

## Confiabilidad de la variable Calidad de servicio educativo

Calidad de servicio educativo.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



33 : P9

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	2	3	4	2	1	4	2	1	2	1	3	1	2	2	1	2	5	1	2	3	1	2	4	4
2	2	3	1	2	5	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2
3	5	5	5	4	4	2	4	4	5	5	1	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3
4	1	3	3	5	4	3	1	2	2	4	2	1	2	1	1	2	2	4	1	2	4	2	5	1
5	2	2	3	3	5	3	2	2	3	2	1	4	1	3	2	2	3	3	2	1	1	2	1	4
6	4	4	5	5	3	3	1	2	3	4	5	5	2	1	4	5	5	5	3	4	4	5	2	5
7	5	3	5	1	5	5	5	1	4	4	3	5	2	2	5	5	2	2	3	4	5	5	2	2
8	1	4	3	2	3	4	5	2	2	4	2	1	2	1	2	2	4	4	3	3	2	2	5	3
9	1	3	3	3	5	3	2	3	4	1	4	2	2	3	1	3	4	2	4	2	4	3	4	5
10	2	4	2	3	5	4	3	5	3	4	1	4	4	1	2	3	2	2	4	2	3	3	2	3
11	2	3	1	4	2	4	3	1	1	3	3	5	3	5	1	1	4	1	1	2	1	1	4	4
12	2	5	4	3	2	2	4	3	4	4	5	1	2	1	2	4	5	1	5	4	2	4	3	1
13	3	3	4	2	2	2	2	2	4	3	2	2	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	2	5
14	2	2	5	2	2	4	2	5	5	5	5	1	2	4	2	4	4	4	5	5	2	4	5	5
15	3	3	4	1	2	5	1	4	4	3	5	5	2	5	3	4	5	3	2	3	3	4	3	4
16	3	4	5	5	5	4	4	1	3	4	3	1	3	5	3	5	2	3	5	3	3	5	5	3
17	4	4	4	4	5	5	5	1	5	1	2	4	2	2	4	5	4	3	1	2	4	5	5	5
18	3	3	5	5	5	4	1	4	5	5	5	3	2	5	3	5	5	2	4	5	3	5	4	4
19	4	4	5	4	2	2	5	2	4	2	4	5	1	5	4	4	5	4	5	5	4	4	1	2
20	4	4	3	5	2	4	5	4	5	5	4	5	2	3	4	5	3	1	5	4	4	5	4	1

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	24

**Anexo 7: Base de datos : variable Gestión institucioal**

GESTIÓN INSTITUCIONAL																						
N°	ORGANIZATIVA						PEDAGÓGICA						ADMINISTRATIVA					PART. COMUNITARIA				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	
1	3	3	4	2	1	4	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	5	1	2	3	1	
2	1	3	3	3	5	3	2	3	4	1	4	2	2	3	1	3	4	2	4	2	4	
3	4	4	4	4	5	5	5	1	5	1	2	4	2	2	4	5	4	3	1	2	4	
4	2	2	3	3	5	3	2	2	3	2	1	4	1	3	2	2	3	3	2	1	1	
5	4	4	5	4	2	2	5	2	4	2	4	5	1	5	4	4	5	4	5	5	4	
6	2	3	1	2	5	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	
7	2	3	1	4	2	4	3	2	1	3	3	5	3	5	1	1	4	1	1	2	1	
8	3	3	4	2	2	2	2	2	4	3	2	2	5	4	3	4	4	4	4	5	3	
9	3	3	4	1	2	5	2	4	4	3	5	5	2	5	3	4	5	3	2	3	3	
10	1	3	3	5	4	3	1	2	2	4	2	1	2	1	1	2	2	4	1	2	4	
11	4	4	5	5	3	3	1	2	3	4	5	5	2	1	4	5	5	5	3	4	4	
12	5	3	5	1	5	5	5	1	4	4	3	5	2	2	5	5	2	2	3	4	5	
13	1	4	3	2	3	4	5	2	2	4	2	1	2	1	2	2	4	4	3	3	2	
14	2	4	2	3	5	4	3	5	3	4	1	4	4	1	2	3	2	2	4	2	3	
15	2	5	4	3	2	2	4	3	4	4	5	1	2	1	2	4	5	1	5	4	2	
16	3	4	5	5	5	4	4	1	3	4	3	1	3	5	3	5	2	3	5	3	3	
17	5	5	5	4	4	2	4	4	5	5	1	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	
18	2	2	5	2	2	4	2	5	5	5	5	1	2	4	2	4	4	4	5	5	2	
19	3	3	5	5	5	4	1	4	5	5	5	3	2	5	3	5	5	2	4	5	3	
20	4	4	3	5	2	4	5	4	5	5	4	5	2	3	4	5	3	1	5	2	1	
21	2	2	1	4	1	3	5	1	2	4	2	3	1	3	5	1	2	2	5	4	1	
22	1	5	1	5	1	2	3	2	3	5	4	2	1	5	3	2	4	2	5	2	4	
23	1	3	2	2	4	4	2	1	1	3	2	3	5	1	2	3	2	1	1	2	1	
24	4	5	3	3	4	2	4	5	4	3	5	3	3	3	1	3	1	2	4	1	1	
25	1	3	3	2	2	3	4	3	1	3	2	4	5	2	3	4	2	2	2	2	1	
26	3	4	1	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	1	4	2	1	5	3	1	4	
27	3	1	3	5	3	5	5	3	5	4	3	3	2	5	4	5	2	3	5	4	4	
28	5	4	2	1	2	2	1	2	1	1	5	5	5	2	1	1	3	3	4	5	3	
29	3	3	4	2	2	1	4	4	4	2	5	1	5	4	1	2	1	5	4	5	3	
30	4	1	1	4	4	5	2	2	1	3	5	1	4	5	5	3	5	2	2	4	3	
31	5	3	3	2	1	5	2	3	2	3	5	4	1	2	4	2	3	3	1	5	3	

32	5	4	2	5	5	1	5	3	3	3	4	1	5	4	2	1	3	1	3	1	5
33	1	3	1	4	3	3	1	5	5	5	4	5	1	5	4	4	1	1	3	1	4
34	1	5	4	3	4	2	1	5	2	4	2	3	1	3	5	2	5	5	5	5	3
35	1	1	2	5	2	3	3	1	4	3	1	2	4	1	1	2	2	2	1	5	5
36	2	5	3	1	4	3	4	4	4	5	3	5	1	4	1	5	1	1	2	4	2
37	2	3	2	2	4	3	4	4	2	3	3	1	3	2	1	1	5	3	4	4	3
38	4	5	3	5	5	1	1	1	2	1	1	2	4	5	3	3	4	4	5	1	2
39	4	1	1	5	2	3	4	1	1	4	2	4	1	3	3	1	3	1	2	3	2
40	2	5	3	1	2	3	1	3	1	3	2	4	5	4	4	2	5	2	1	2	5
41	4	4	5	5	3	2	4	1	3	2	2	3	2	1	3	3	2	1	1	2	2
42	5	3	2	2	5	4	4	5	3	4	5	3	5	2	3	4	3	1	4	4	5
43	5	4	2	3	2	2	2	3	1	5	2	4	4	5	3	1	4	4	3	4	5
44	5	4	4	1	1	4	3	4	3	5	4	5	4	3	3	5	3	2	2	3	3
45	1	5	5	5	2	4	5	4	3	5	1	4	4	2	5	2	4	2	2	2	5
46	1	1	4	3	2	1	1	4	5	2	4	2	2	3	2	5	5	3	2	5	3
47	1	5	3	1	4	5	1	1	5	4	1	4	5	1	1	4	3	1	5	1	1
48	1	4	1	3	5	5	5	1	5	1	2	4	3	5	4	3	1	5	5	4	4
49	5	5	1	1	1	1	4	5	2	5	5	3	2	2	4	1	3	3	1	5	2
50	5	2	4	2	5	1	5	4	1	1	5	3	1	5	5	5	4	5	3	3	5
51	5	5	1	3	3	1	2	4	5	3	1	4	1	2	4	2	4	3	2	3	3
52	4	2	5	5	5	5	2	5	3	1	2	4	4	4	1	2	2	2	2	4	1
53	2	5	4	4	4	3	5	1	1	4	2	5	2	5	2	4	2	1	1	3	5
54	5	4	2	2	3	5	1	5	1	3	1	1	2	4	4	2	3	5	3	4	4
55	3	3	5	1	1	5	2	4	5	3	2	4	2	4	2	2	4	1	3	5	3
56	4	2	4	2	3	5	4	1	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	1	5	3
57	5	1	4	3	3	3	2	5	3	3	3	4	3	2	2	1	1	5	3	1	4
58	4	3	2	4	1	3	5	2	3	5	1	1	3	5	2	3	5	3	3	2	2
59	4	5	4	4	3	1	5	2	1	4	2	4	3	4	2	1	1	2	1	5	3
60	1	4	2	3	3	1	5	5	5	5	4	4	5	3	1	2	3	1	2	3	1
61	5	3	3	3	3	2	5	5	1	5	4	3	3	2	1	3	3	2	3	4	1
62	1	4	3	1	2	2	3	5	4	3	2	4	5	5	5	2	5	1	1	2	1
63	4	2	4	3	3	4	4	5	5	5	3	3	5	5	4	4	3	1	2	2	3
64	1	2	3	2	5	4	3	3	2	3	1	4	3	3	4	1	4	3	1	4	1
65	5	1	4	3	1	3	2	5	1	3	5	1	3	3	3	1	1	2	5	5	2
66	3	5	5	1	3	2	1	4	4	2	4	1	4	2	3	1	5	3	1	3	3

### Base de datos de la variable Calidad de servicio educativo

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO																								
N°	EFICIENCIA									EFICACIA									PERTINENCIA					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	2	2	1	3	2	1	1	1	5	5	3	5	1	2	5	2	2	5	4	5	1	5	3	5
2	5	5	5	4	4	5	1	4	2	5	3	5	5	1	4	2	5	3	1	3	3	3	5	1
3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	5	1	2	1	2	5	3	1	4	4	1
4	5	1	3	4	4	5	2	5	1	4	1	5	2	2	4	2	2	2	5	1	1	2	2	2
5	4	4	4	4	5	2	3	2	2	3	3	4	4	4	1	5	3	1	4	4	2	2	2	1
6	1	3	5	4	1	1	4	3	1	4	4	5	2	1	4	5	5	1	2	5	2	3	3	4
7	4	4	5	5	1	1	2	5	5	2	3	5	5	1	4	1	5	2	3	5	1	3	3	2
8	5	1	4	1	5	3	1	3	2	1	1	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	2	3	1
9	2	2	1	2	2	2	5	1	2	1	2	4	2	2	1	2	3	2	4	3	1	5	2	1
10	5	5	5	5	4	4	3	5	5	2	2	3	4	4	5	1	4	1	4	3	2	2	5	1
11	4	1	2	5	5	1	4	3	2	1	2	5	2	2	1	3	2	3	3	1	3	3	3	5
12	1	4	1	2	3	4	4	2	1	3	5	5	4	3	4	4	5	2	5	4	5	2	4	2
13	3	4	2	4	2	3	2	3	5	2	1	5	1	4	5	3	5	1	5	3	3	4	2	4
14	3	1	4	1	1	1	4	2	3	1	3	2	4	2	3	2	3	4	5	2	1	2	4	1
15	1	1	3	2	1	4	1	5	5	2	4	3	4	2	1	3	4	1	5	3	2	2	3	1
16	1	4	2	1	3	2	2	1	4	1	5	5	5	4	1	1	4	3	2	4	2	5	3	4
17	2	5	2	3	1	1	5	2	1	5	2	2	2	5	2	2	2	1	4	3	1	5	5	1
18	3	2	3	5	2	2	1	4	1	2	4	1	5	2	5	3	3	1	5	5	3	1	1	2
19	5	1	4	4	5	5	2	5	5	1	1	3	2	4	5	4	5	1	4	5	3	4	3	4
20	3	2	5	3	3	1	2	5	3	4	5	1	1	1	1	5	3	4	3	3	1	4	1	3
21	2	5	2	2	5	5	3	3	1	3	2	5	2	5	5	4	4	2	5	3	1	1	2	4
22	4	2	1	4	3	3	5	5	2	2	2	4	3	2	4	3	2	5	2	5	4	3	5	3
23	4	1	4	4	3	3	5	2	3	3	5	5	3	5	1	3	1	2	2	5	4	3	3	2
24	3	5	2	1	3	2	2	1	1	4	2	5	1	1	1	3	2	3	1	1	1	4	2	5
25	5	5	4	3	2	2	2	3	1	2	3	3	4	3	1	4	5	3	5	5	4	4	4	5
26	2	5	5	2	5	2	4	3	2	1	4	1	2	5	3	2	3	2	3	4	3	2	1	5
27	4	2	2	5	1	2	3	1	5	1	2	4	4	2	4	5	3	5	3	5	3	2	3	1
28	1	4	1	2	5	3	5	2	1	3	1	3	2	2	4	5	1	1	2	1	1	3	2	5
29	4	5	4	4	5	1	4	5	4	3	1	2	2	4	5	1	3	5	1	1	5	4	2	3
30	2	1	2	4	4	5	1	2	3	3	3	5	1	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3

31	4	2	5	3	4	4	1	4	2	1	3	4	3	3	2	2	2	5	1	5	4	5	5	4
32	2	3	1	2	1	5	5	4	3	4	2	3	4	1	4	2	1	2	4	3	2	2	1	2
33	2	5	5	1	3	4	1	1	3	5	3	2	1	3	5	5	3	1	5	2	4	4	3	4
34	1	2	1	4	4	3	5	1	4	4	4	5	1	1	1	5	2	1	2	4	1	2	1	1
35	2	3	4	2	1	4	2	1	2	1	3	1	2	2	1	2	5	1	2	3	1	2	4	4
36	2	3	1	2	5	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2
37	5	5	5	4	4	2	4	4	5	5	1	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3
38	1	3	3	5	4	3	1	2	2	4	2	1	2	1	1	2	2	4	1	2	4	2	5	1
39	2	2	3	3	5	3	2	2	3	2	1	4	1	3	2	2	3	3	2	1	1	2	1	4
40	4	4	5	5	3	3	1	2	3	4	5	5	2	1	4	5	5	5	3	4	4	5	2	5
41	5	3	5	1	5	5	5	1	4	4	3	5	2	2	5	5	2	2	3	4	5	5	2	2
42	1	4	3	2	3	4	5	2	2	4	2	1	2	1	2	2	4	4	3	3	2	2	5	3
43	1	3	3	3	5	3	2	3	4	1	4	2	2	3	1	3	4	2	4	2	4	3	4	5
44	2	4	2	3	5	4	3	5	3	4	1	4	4	1	2	3	2	2	4	2	3	3	2	3
45	2	3	1	4	2	4	3	1	1	3	3	5	3	5	1	1	4	1	1	2	1	1	4	4
46	2	5	4	3	2	2	4	3	4	4	5	1	2	1	2	4	5	1	5	4	2	4	3	1
47	3	3	4	2	2	2	2	2	4	3	2	2	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	2	5
48	2	2	5	2	2	4	2	5	5	5	5	1	2	4	2	4	4	4	5	5	2	4	5	5
49	3	3	4	1	2	5	1	4	4	3	5	5	2	5	3	4	5	3	2	3	3	4	3	4
50	3	4	5	5	5	4	4	1	3	4	3	1	3	5	3	5	2	3	5	3	3	5	5	3
51	4	4	4	4	5	5	5	1	5	1	2	4	2	2	4	5	4	3	1	2	4	5	5	5
52	3	3	5	5	5	4	1	4	5	5	5	3	2	5	3	5	5	2	4	5	3	5	4	4
53	4	4	5	4	2	2	5	2	4	2	4	5	1	5	4	4	5	4	5	5	4	4	1	2
54	4	4	3	5	2	4	5	4	5	5	4	5	2	3	4	5	3	1	5	4	4	5	4	1
55	3	2	1	3	2	4	4	1	3	5	5	4	5	2	2	3	1	5	5	4	5	1	5	1
56	2	3	4	3	3	2	5	3	1	2	4	3	5	2	1	1	5	4	2	3	1	3	2	1
57	2	3	3	2	3	3	2	1	2	4	4	4	4	5	4	3	1	3	1	2	2	3	2	2
58	5	3	2	3	1	1	1	2	4	5	2	3	5	3	3	2	4	3	4	4	1	5	4	5
59	1	3	1	4	4	4	2	5	5	4	2	2	2	1	1	2	5	1	2	1	3	3	2	1
60	1	3	2	1	2	1	5	5	1	3	2	1	2	5	4	5	4	4	3	3	5	3	2	3
61	1	3	5	5	2	1	1	2	4	1	3	1	1	4	5	1	1	3	1	2	5	2	1	4
62	1	1	3	1	1	2	2	4	5	1	2	5	3	3	2	2	1	5	2	5	4	1	1	3
63	3	5	1	1	4	4	4	3	3	2	2	2	3	5	4	4	5	1	5	3	1	2	1	5
64	1	1	2	2	5	4	1	5	3	2	3	4	3	3	2	4	3	4	3	5	4	4	3	4
65	1	5	1	2	4	2	1	4	1	4	4	1	5	1	3	4	1	1	1	3	2	2	4	4
66	5	2	5	1	1	4	2	2	2	1	3	5	4	1	2	1	1	5	2	5	1	1	5	5



## Anexo 8. Constancia de haber aplicado el instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 19 de junio de 2020

Carta P. 194-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

LIC.

IVAN CHAVEZ HUAROMO

DIRECTOR

INSTITUCIÓN EDUCATIVA Nº 5122 JOSÉ ANDRÉS RÁZURI ESTÉVEZ

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a JESUS VERDE , MELISSA DIANA; identificada con DNI N° 47273081 y con código de matrícula N° 7001213804; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA Nº 5122 JOSÉ ANDRÉS RÁZURI ESTÉVEZ, VENTANILLA, CALLAO, 2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador JESUS VERDE , MELISSA DIANA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención el presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso

Jefe

ESCUELA DE POSGRADO

UCV FILIAL LIMA

CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



Pachacútec, 22 de junio del 2020

**OFICIO N° 159-2020-DIEP N° 5122-JARE-V**

Dr.  
CARLOS VENTURO ORBEGOSO  
Jefe de la Escuela de Post- Grado  
de la Universidad Cesar Vallejo Filial -Lima  
**Presente.-**

**ASUNTO:** OTORGAR PERMISO A JESÚS VERDE  
MELISSA DIANA, PARA REALIZAR  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN LA  
INSTITUCIÓN A CARGO

**REFERENCIA:** Carta P. 194-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente al mismo tiempo informar al despacho de su digno cargo que, en mérito de la carta referida (Carta P. 194-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT), se le ha otorgado permiso para que la Metrista Jesús Verde Melissa Diana, realice trabajos de investigación en la Institución Educativa N.° 5122 "José Andrés Rázuri Estévez".

Aprovecho la oportunidad para renovar los sentimientos de mi estima y consideración.

Atentamente:



*[Firma]*  
MIGUEL ÁNGEL CHAVEZ HUAYAN  
CPE. 0001041  
DIRECTOR